

Daftar Isi

TINJAUAN MATA KULIAH	xi
MODUL 1: MEMAHAMI LAYANAN	1.1
Kegiatan Belajar 1:	
Memahami Layanan dan Peran Layanan dalam Perekonomian.....	1.3
Latihan	1.12
Rangkuman	1.14
Tes Formatif 1	1.15
Kegiatan Belajar 2:	
Karakteristik Layanan.....	1.18
Latihan	1.31
Rangkuman	1.32
Tes Formatif 2	1.33
Kegiatan Belajar 3:	
Layanan Kepariwisataaan	1.36
Latihan	1.46
Rangkuman	1.49
Tes Formatif 3	1.50
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	1.53
DAFTAR PUSTAKA.....	1.54
MODUL 2: MERANCANG OPERASI LAYANAN	2.1
Kegiatan Belajar 1:	
Proses Desain Layanan.....	2.3
Latihan	2.10
Rangkuman	2.12
Tes Formatif 1	2.12

Kegiatan Belajar 2:	
Desain Produk dan Desain Layanan.....	2.15
Latihan	2.28
Rangkuman	2.30
Tes Formatif 2	2.31
Kegiatan Belajar 3:	
Desain Layanan Kepariwisataa.....	2.34
Latihan	2.45
Rangkuman	2.48
Tes Formatif 3	2.49
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	2.52
DAFTAR PUSTAKA.....	2.53
MODUL 3: STRATEGI OPERASI LAYANAN	3.1
Kegiatan Belajar 1:	
Strategi Operasi Layanan.....	3.3
Latihan	3.9
Rangkuman	3.11
Tes Formatif 1	3.12
Kegiatan Belajar 2:	
Strategi Bersaing dalam Layanan.....	3.15
Latihan	3.24
Rangkuman	3.27
Tes Formatif 2	3.27
Kegiatan Belajar 3:	
Strategi Bersaing dalam Layanan Kepariwisataa.....	3.30
Latihan	3.45
Rangkuman	3.46
Tes Formatif 3	3.47

KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	3.50
DAFTAR PUSTAKA.....	3.51
MODUL 4: PENGUKURAN DAN PENGEMBANGAN KINERJA LAYANAN	4.1
Kegiatan Belajar 1:	
Kualitas Layanan.....	4.3
Latihan	4.18
Rangkuman	4.20
Tes Formatif 1	4.21
Kegiatan Belajar 2:	
Mengukur Kualitas Layanan.....	4.24
Latihan	4.36
Rangkuman	4.37
Tes Formatif 2	4.38
Kegiatan Belajar 3:	
Perbaikan Proses Layanan.....	4.41
Latihan	4.58
Rangkuman	4.60
Tes Formatif 3	4.60
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	4.63
DAFTAR PUSTAKA.....	4.64
MODUL 5: LOKASI FASILITAS LAYANAN	5.1
Kegiatan Belajar 1:	
Lokasi Fasilitas Layanan	5.3
Latihan	5.13
Rangkuman	5.15
Tes Formatif 1	5.15

Kegiatan Belajar 2:	
Lokasi Fasilitas Layanan Kepariwisataa.....	5.18
Latihan	5.36
Rangkuman	5.37
Tes Formatif 2	5.37
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	5.41
DAFTAR PUSTAKA.....	5.42
MODUL 6: TATA LETAK FASILITAS LAYANAN	6.1
Kegiatan Belajar 1:	
Tata Letak Fasilitas Layanan.....	6.3
Latihan	6.12
Rangkuman	6.14
Tes Formatif 1	6.15
Kegiatan Belajar 2:	
Tata Letak Fasilitas Layanan Kepariwisataa.....	6.18
Latihan	6.37
Rangkuman	6.38
Tes Formatif 2	6.39
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	6.42
DAFTAR PUSTAKA.....	6.43
MODUL 7: MENGELOLA OPERASI LAYANAN	7.1
Kegiatan Belajar 1:	
Hubungan Pasokan Layanan.....	7.3
Latihan	7.13
Rangkuman	7.14
Tes Formatif 1	7.15

Kegiatan Belajar 2:	
Globalisasi Layanan.....	7.18
Latihan	7.25
Rangkuman	7.26
Tes Formatif 2	7.27
 Kegiatan Belajar 3:	
Mengelola Sumber daya Layanan Kepariwisataa.....	7.30
Latihan	7.40
Rangkuman	7.41
Tes Formatif 3	7.41
 KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	7.44
DAFTAR PUSTAKA.....	7.45
 MODUL 8: MENGELOLA KAPASITAS DAN PERMINTAAN LAYANAN	8.1
 Kegiatan Belajar 1:	
Pengelolaan Kapasitas Layanan.....	8.3
Latihan	8.13
Rangkuman	8.15
Tes Formatif 1	8.16
 Kegiatan Belajar 2:	
Mengelola Permintaan Layanan.....	8.19
Latihan	8.36
Rangkuman	8.37
Tes Formatif 2	8.38

Kegiatan Belajar 3:	
Penjadwalan Layanan.....	8.41
Latihan	8.53
Rangkuman	8.54
Tes Formatif 3	8.55
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	8.58
DAFTAR PUSTAKA.....	8.59
MODUL 9: MENGELOLA ANTREAN	9.1
Kegiatan Belajar 1:	
Memahami Teori Antrean.....	9.2
Latihan	9.11
Rangkuman	9.12
Tes Formatif 1	9.13
Kegiatan Belajar 2:	
Model Antrean.....	9.16
Latihan	9.27
Rangkuman	9.28
Tes Formatif 2	9.29
Kegiatan Belajar 3:	
Antrean dalam Layanan Kepariwisataa.....	9.32
Latihan	9.45
Rangkuman	9.46
Tes Formatif 3	9.47
KUNCI JAWABAN TES FORMATIF.....	9.50
DAFTAR PUSTAKA.....	9.51
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	9.55

PANDUAN PRAKTIK	9.56
Kegiatan Praktik 1:	
Kualitas Layanan Kepariwisataaan	9.60
Kegiatan Praktik 2:	
Tata Letak Fasilitas Layanan Kepariwisataaan	9.64
Kegiatan Praktik 3:	
Pengelolaan Rantai Pasokan Layanan Kepariwisataaan	9.66